



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Szociális Információs Központ munkatársainak és a

Felvételt Előkészítő Team munkacsoport

Szakmai beszámolója 2019.

A Szociális Információs Központ (későbbiekben SZIK Iroda) a BMSZKI (SZMSZ-ben is szabályozott) önálló szervezeti egysége. A **Szociális Információs Központ**

feladata a FET munkájának előkészítése és segítése, továbbá, hogy jogosultságokról, szociális ellátásokról, lakhatási lehetőségekről és egyéb, hajléktalan emberek által igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa a főváros területén élő fedél nélküli vagy lakhatásukat veszített embereket és a velük dolgozó szociális munkásokat. A SZIK-ben dolgozó szociális munkatársak feladata az információnyújtás és személyre szabott segítségnyújtás annak érdekében, hogy a krízisben lévő ügyfelek képesek legyenek helyzetük kezelésére, megoldására. Célunk, hogy az ügyfelek kedves, segítőkész, mosolygós munkatársakkal találkozzanak.

A **Felvételt Előkészítő Team** munkacsoport (FET) az elmúlt években a SZIK Iroda részévé vált, a FET változásai hatással voltak működésére – szakmailag és a szervezést tekintve egyaránt. 2017. óta a SZIK Iroda munkatársai végzik a FET munkacsoport tevékenységét is, szervezett munkarendben. A szervezeti egység és a munkacsoport működtetési és szakmai irányítója a kinevezett csoportvezető. Tevékenységét a szakmai igazgatóhelyettes szakmai irányítása és ellenőrzése mellett végzi.

Összefoglalónkban bemutatjuk a szervezeti egység és a munkacsoport működésének szakmai és szervezeti jellemzőit, változásait és munkánkat a számok tükrében.

Munkatársaink

2019-ben 6 főállású munkatárs (*Borsi Ibolya, Kanalics Péter, Kövi Richárd, Pataki Zoltán, Titi Noémi, Szaló Edit*) és egy állandó megbízásos kolléga (*Naszvadi Réka*) alkotta a szakmai stábot. A munkatársak végzettsége felsőfokú, továbbképzésük folyamatos. Csatunk szakmailag tapasztalt, felelősségteljesen, önállóan és csapatban legtöbbször megfelelően dolgozó tagokból áll, akik önfejlesztésre, szakmai fejlődésre többségében motiváltak. A

csoport túlterheltségét, szakmai, emberi különbözőségeiből adódó feszültségét igyekszünk elviselni, a megoldást a stáb nagy része a vezetőtől várja.

A szakmai értekezletek minden héten lehetőséget adnak a szervezeti, működési, szakmai kérdések megvitatására, egymás támogatására és a ventilálásra.

SZOCIÁLIS INFORMÁCIÓS KÖZPONT

A Szociális Információs Központ a XIII. kerületben működik, a BMSZKI Dózsa György úti központi épületének oldalsó bejáratánál lévő fogadó térben.

A SZIK Pult az előző évhez hasonlóan 2019-ben is leginkább a FET „előszobájaként” működött. Mindezt alátámasztja, hogy az igénybe vett szolgáltatások 76 százaléka olyan tájékoztatás, ügyintézés, illetve dokumentációk beszerzésében való segítségnyújtás, amik a felvételi beszélgetésre való bejutást szolgálják. **1145 előjegyzést mellett 1246 felvételi beszélgetés történt**, ám a jelenleg működő rendszer, miszerint a sorszámosztás helyét teljes mértékben felváltja az előre lefoglalt időpontban történő ügyfélfogadás csak májustól lépett életbe, azaz 1246 felvételi beszélgetés 2019 januártól számítva történt meg, míg az 1145 előjegyzés 2019 májusától.

Teljesebb képet ad, hogy a pultnál érdeklődő 1491 ügyfélből, 1246 jelent meg később a felvételi beszélgetésen, ami közel 85 százalékos megjelenési arányt jelent.

Egy ügyfél több féle ügyintézésben kérhet segítséget nálunk. 2019-ben összesen 12.346 esetben vették igénybe segítségünket valamilyen formában. **Az Iroda által nyújtott és regisztrált ügyintéзések számának alakulása havi bontásban, ügyintézés típusa szerint, az alábbi táblázatokban látható:**

SZIK Pult Szolgáltatások 2019. I.	Tájékoztatás átmeneti szállóval/éjjeli menedékhellyel kapcsolatban	Tájékoztatás szolgáltatásokkal kapcsolatban	Igazolás	Előjegyzés FET-re
Január	268	333	52	25
Február	233	272	46	24
Március	212	245	18	92
Április	188	225	26	107
Május	227	266	12	104

Június	169	185	6	87
Július	231	285	4	127
Augusztus	219	243	1	107
Szeptember	252	289	4	116
Október	223	260	9	134
November	238	261	16	107
December	198	232	4	115
Összesen	2658	3096	198	1145

SZIK Pult Szolgáltatások 2019. II.	Igazgatói kérelemmel kapcsolatos ügyintézés	Irányítás pszichiáterhez	Iratpótlás	HIG	Telefon
Január	9	0	8	2	46
Február	3	0	6	6	44
Március	5	0	3	5	34
Április	2	0	6	9	26
Május	5	0	4	3	38
Június	2	0	8	6	35
Július	12	0	5	9	45
Augusztus	1	5	18	8	36
Szeptember	8	4	30	9	33
Október	13	7	19	8	40
November	13	4	8	5	49
December	8	1	4	8	22
Összesen	81	21	119	78	448

SZIK Pult Szolgáltatások 2019. III.	Egyéb ügyintézés	Egyébből Egészségügyi nyomtatvány kiadása	Egyébből Pénztári egyenlegközlő kérese
Január	274	137	40
Február	213	106	26
Március	204	129	37

Április	227	120	46
Május	211	143	36
Június	162	96	31
Július	228	148	34
Augusztus	203	142	29
Szeptember	229	138	38
Október	232	133	29
November	203	106	27
December	224	93	28
Összesen	2610	1491	401

A 12346 szolgáltatás igénybevétel 4315 megjelenés alkalmával történt (átlagosan 2,45 szolgáltatás/megjelenés). Mindez azt a törekvést támasztja alá, miszerint a SZIK Pult igyekszik minél sokrétűbb segítségnyújtást biztosítani az intézményben megjelenők számára.

SZIK Pult forgalom 2019.	Forgalom	Férfi	Nő
Január	397	251	146
Február	319	190	129
Március	343	188	155
Április	326	218	108
Május	385	219	166
Június	291	173	118
Július	409	239	170
Augusztus	355	213	142
Szeptember	403	241	162
Október	396	245	151
November	375	244	131
December	316	223	93
Összesen	4315	2644	1671

A 4315 megjelenésből **3304** fő vette igénybe szolgáltatásainkat (2065 férfi és 1239 nő).

2019-ben a SZIK Pult forgalmának jelentős növekedése figyelhető meg – közel 1000 alkalommal több a megjelenések száma 2018-hoz képest. Az első félév (januártól júniusig) 30 százalékkal alacsonyabb kihasználtsága miatt ez a szám továbbra is alacsonyabb a 2017-ben tapasztaltnál. Mindezt okozhatta a májusig tartó Kérelmi és Felvételi Adatlap kibővítése után következő próbaidőszak, amikor a napi 8 (pénteken 7) időpont helyett napi 6 (pénteken 4) került kiosztásra.

SZIK Pult Forgalom 2017- 2019.	2017.	2018.	2019.
Január	609	330	397
Február	528	307	319
Március	550	305	343
Április	391	238	326
Május	418	275	385
Június	381	298	291
Július	339	276	409
Augusztus	408	264	355
Szeptember	364	204	403
Október	399	282	396
November	400	301	375
December	198	254	316
Összesen	4985	3334	4315

Az elmúlt 3 évet figyelembe véve 2019-ben kért segítséget a legtöbb ügyfél. A forgalom ugyan elmarad a 2017-ben tapasztaltaktól, azonban az ügyfelek száma magasabb volt. Mindez azzal magyarázható, hogy a kiszámíthatóbb időpontos rendszerben kevesebbszer kell a SZIK

Pultnál megjelennie egy-egy ügyfélnek, mint a sorszámosztás idején, amikor akár 3-4 sikertelen próbálkozás után sikerült bejutniuk a felvételi beszélgetésre.

Összességében elmondható, hogy a 2017-es „pultcsere”, ezáltal az ügyfélfogadás megváltozásának módja először némi csökkenést eredményezett forgalmunkban, majd forgalomművekedés következett be. A korábbinál ügyfélközpontúbbá, a munkatársaink számára pedig komfortosabbá vált a SZIK Pult.

SZIK Pult Ügyfelek	2017.	2018.	2019.
Január	289	276	294
Február	297	242	246
Március	338	236	261
Április	231	196	263
Május	268	241	272
Június	244	224	227
Július	229	239	299
Augusztus	281	226	280
Szeptember	267	181	301
Október	301	235	315
November	308	229	289
December	177	187	257
Összesen	3230	2712	3304

A három év összehasonlítása során a nemek arányát illetően folyamatosan eltolódás vehető észre a férfiak irányába. Míg 2017-ben kevesebb, mint száz fővel volt alacsonyabb a nők száma, addig 2018-ban az összforgalom közel 55 százalékát, 2019-ben pedig 62 százalékát tették ki a férfi megjelenések.

SZIK Pult forgalom nemek szerint -2017-2019.	2017. férfi	2017.nő	2018.férfi	2018. nő	2019. férfi	2019. nő
Január	310	299	182	150	251	146
Február	242	286	157	150	190	129
Március	281	269	172	133	188	155
Április	182	209	121	117	218	108
Május	238	180	156	119	219	166
Június	174	207	151	147	173	118
Július	174	165	152	124	239	170
Augusztus	183	225	153	111	213	142
Szeptember	180	184	128	76	241	162
Október	227	172	160	122	245	151
November	210	190	175	126	244	131
December	127	71	149	105	223	93
Összesen	2528	2457	1856	1480	2644	1671

A három év forgalmát személyekre lebontva, az ügyfelek nemi megoszlása az alábbiak szerint alakult (lásd lenti tábla). Mindez azért fontos, mert 2019 végére a várólisták javáról eltűntek a női ügyfelek, illetve a SZIK pultban segítséget kérő között is jóval kevesebb nő jelent meg. Ezt a FET beszámolóban is kifejtjük.

SZIK Pult ügyfelek nemek szerint 2017-2019	2017.férfi	2017.nő	2018.férfi	2018.nő	2019.férfi	2019.nő
Január	171	118	154	122	188	106
Február	154	143	131	111	154	92

Március	191	147	140	96	152	109
Április	123	108	101	95	177	86
Május	153	115	136	105	161	111
Június	129	115	124	100	138	89
Július	140	89	134	105	179	120
Augusztus	146	135	132	94	168	112
Szeptember	147	120	113	68	179	122
Október	185	116	137	98	202	113
November	182	126	137	92	189	100
December	115	62	113	74	178	79
Összesen	1836	1394	1552	1160	2065	1239

2019-ben számottevően emelkedett az **újonnan regisztráltak** száma. **317 főt** regisztráltunk új ügyfélként. 2017-hez képest kétszer annyi (97 fő), 2018-hoz képest pedig több mint 100-al több (209 fő) volt a számuk.

SZIK Pultban regisztrált új ügyfelek 2019.	Férfiak	Nők	Összesen
Január	17	11	28
Február	11	9	20
Március	10	10	20
Április	18	7	25
Május	20	11	31
Június	10	4	14
Július	22	20	42

Augusztus	25	12	37
Szeptember	17	18	35
Október	14	12	26
November	17	6	23
December	10	6	16
Összesen	191	126	317

A Felvételt Előkészítő Team 2019. évi munkájának beszámolója

A FET a BMSZKI átmeneti szállásait igénybe venni kívánó ügyfelekkel jogviszony létesítésére irányuló igazgatói döntést előkészítő munkacsoport. A BMSZKI önálló szervezeti egységének, a Szociális Információs Központnak (SZIK) keretein belül működik.

A BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülés a **Felvételt Előkészítő Team** koordinálásával történik – a BMSZKI igazgatója által átruházott hatáskörben. A Vaspálya utcai Hajléktalan Átmeneti Szállás önálló Felvételi Teammel, döntési joggal rendelkezik (a FET a Vaspálya átmeneti szállásra irányíthat ügyfelet).

A Felvételt Előkészítő Team feladatai röviden:

- regisztrálja és meghallgatja az átmeneti elhelyezést kérő ügyfeleket, felméri az állapotukat, szükségleteiket, és lehetőségeik figyelembe vételével gondoskodik megfelelő elhelyezésükről;
- nyilvántartást vezet a felvételre várakozókról, melyet folyamatosan aktualizál;
- javaslatot készít az igazgató részére az intézményi jogviszony létesítésére, vagy a kérelem elutasítására vonatkozóan;
- javaslatot készít az igazgató részére az átmeneti szállásokon ellátást igénybe vevők áthelyezési kérelmeinek teljesítésére, vagy annak elutasítására vonatkozóan;
- a szakmai igazgatóhelyettes tájékoztatása érdekében folyamatosan figyeli az átmeneti szállásnyújtás iránti igények alakulását, az intézményhez elhelyezési kérelemmel fordulóknak szociológiai és demográfiai jellemzőiről évente kimutatást és elemzést készít;

- szükség esetén Mobil (Külső) FET-et működtet a BMSZKI telephelyein lakó, illetve Előgondozást végez a kórházi ellátásban részesülő hajléktalan ügyfelek részére.

A **FET ügyfélfogadás módja és ideje:** a SZIK Irodában kapott időpontok alapján hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 9 h -15 h között.

Megközelíthető: 1134 Budapest, Dózsa György út 152. – bejárat az Angyalföldi utca felől.

Az átmeneti szálláson való elhelyezés/ellátás iránti kérelmet a SZIK Irodában kapott **időponton való megjelenéssel, személyesen** lehet benyújtani. A Felvételt Előkészítő Team munkatársa a 1993. évi III. tv (Szt.) 20/C §-a alapján a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba veszi. Ekkor kerül sor a **felvételi beszélgetésre**. Ennek részeként a FET munkatársa rögzíti a kérelmező legfontosabb adatait, majd a beszélgetés során **részletesen kitölti** a KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP I-VI. oldalait (FELVÉTELI KÉRELEM, LAKHATÁSI ELŐZMÉNY, KAPCSOLATOK, MUNKAVÉGZÉS/KÉPZETTSÉG, EGÉSZSÉGÜGYI ÁLLAPOT, LAKHATÁSI TERV). A FET munkatársa a beszélgetést, egy „külsős” (a BMSZKI más szállást nyújtó telephelyén dolgozó) munkatárssal közösen folytatja le, aki segíti FET-es kollégája munkáját.

A beszélgetés végén **a döntés az alábbiak figyelembevételével történik:**

- a kérelmező önellátásra képes, rászoruló, cselekvőképes, hajléktalan személy-e;
- szociális, mentális és egészségi állapota indokolja-e a felvételt;
- a szakmai program alapján mely átmeneti szállás felel meg leginkább a kérelmező helyzetének, szükségleteinek, képességeinek és igényeinek;
- a kérelmező jövedelmi helyzetének vizsgálatával,
- csatolta-e az orvos által kitöltött ORVOSI IGAZOLÁS KÉRELEM BENYÚJTÁSÁHOZ (EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTRA VONATKOZÓ IGAZOLÁS) c. nyomtatványt;
- az átmeneti szállások által leadott elfoglalható üres férőhelyek alapján – figyelembe veszi az üres férőhelyek, a várakozási idő, az ezen eljárásrendben foglaltak, továbbá az igazgató és a szakmai igazgatóhelyettes intézkedéseit.

A beszélgetést követően a Felvételt Előkészítő Team munkatársa **döntést hoz** a felvételi kérelemmel kapcsolatban. A döntés lehet:

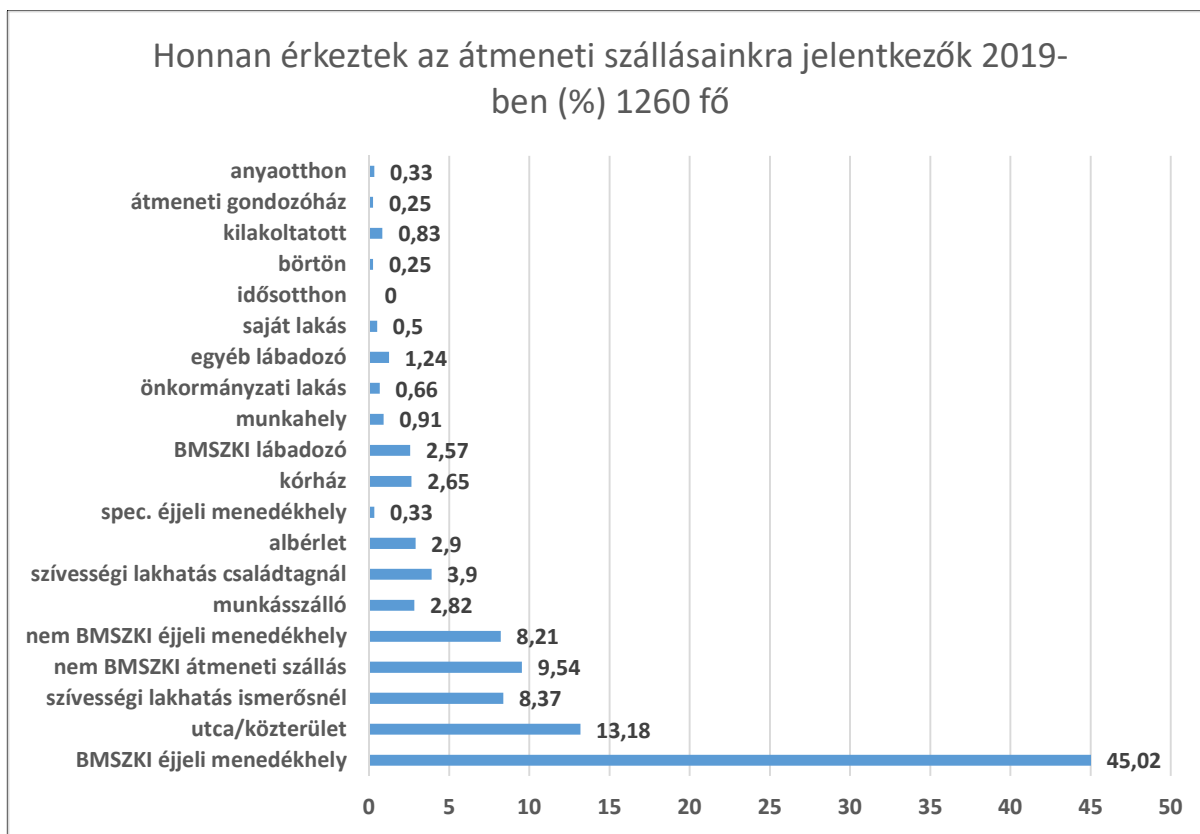
- Kérelem elfogadása.
- Kérelem elfogadása, várólistára vétel.

- Kérelem elutasítása.
- Más ellátási forma/ Intézmény értesítés nélkül.

A FET működésének és a felvételi beszélgetésnek a célja mindenekelőtt az, hogy az ügyfél szempontjából a legjobb átmeneti szállás kerüljön felajánlásra – az átmeneti szállások szakmai profiljának megtartásával. Ennek érdekében a beszélgetésen egy minden szempontot figyelembe vevő, **összetett szükségletfelmérésnek** kell történnie. Többféle speciális szükséglet felmerülhet, melyeket figyelembe kell venni a leghelyesebb elhelyezés érdekében, s a munkatársaknak arra kell törekedniük, hogy lehetőség szerint minden szükséges információt megkapjanak a jelentkezőről, hogy a számára legjobb döntés születessen.

A lakhatási kérdés megoldásán kívül gyakran egyéb nehézségek is jelen vannak az ügyfelek életében, melyeket a döntésnél szükséges figyelembe venni. Ilyenek pl. a szenvedélybetegség, rossz mentális állapot, rossz fizikai és/vagy egészségi állapot, a munkaképesség és jövedelem hiánya, motiváció hiánya, hosszú „hajléktalan karrier”. Mindezek következtében elengedhetetlen a holisztikus szemlélet, hiszen az ügyfelek többsége nemcsak a lakhatás terén szorul segítségre, hanem számos – megoldásra váró – problémahalmazzal küzd.

2017 óta figyelemmel kísérjük, azt, hogy a jelentkező ügyfelek honnan, milyen lakhatásból érkeztek („Előző éjszaka hol aludtak”). 2019-ben ez az alábbiak szerint alakult:



2019-ben (is) a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről érkeztek legtöbbször felvételi interjúra. Ebben nyilván szerepet játszik a BMSZKI intézményeiben kötelezően előírt és követett eljárásrend. Jelentős számú ügyfél érkezett még utcáról/közterületről (159 fő), szívességi lakhatásból (101 fő), valamint nem BMSZKI által működtetett átmeneti szállásokról (115 fő) és éjjeli menedékhelyekről (99 fő).

A BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről érkezők 2019-ben	fő
BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely	138
BMSZKI Előd Éjjeli Menedékhely	54
BMSZKI Aszódi Éjjeli Menedékhely	108
K22 Éjjeli Menedékhely	97
BMSZKI Dózsa Éjjeli Menedékhely	86
BMSZKI Bánya Éjjeli Menedékhely	33
BMSZKI Váci Éjjeli Menedékhely	27
Összesen	543

Az elmúlt 3 év „honnan érkeztek a felvételi beszélgetésre” összehasonlítása alapján az alábbi tendenciák rajzolódtak ki 2019-ben:

- 2017 óta a felvételi interjúra érkezők száma jelentősen csökkent, ez részben a felvételi interjú módszertani változásának következménye (sokkal részletesebb, több információt gyűjtő lett az interjú, így változatlan kapacitás mellett kevesebb felvételi interjú készülhet), másrészt bizonyos ügyfélcsoportokban a jelentkezők száma csökkent, (ilyen pl. a jelentkező nők számának csökkenése, ennek az okainak a feltárása folyamatban van),
- a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről érkező ügyfelek számának csökkenése gyakorlatilag megállt, hasonlóan a nem BMSZKI által működtetett éjjeli menedékhelyekről és átmeneti szállókról érkezők esetében,
- a stabil – nem hajléktalan életformára jellemző – lakhatásból érkezők száma az elmúlt években nem csökkent (albérlet, önkormányzati lakás, saját lakás, kilakoltatott),

	2017	2018	2019
BMSZKI éjjeli menedékhely	721	566	543
utca/közterület	334	267	159
szívességi lakhatás ismerősnél	189	127	101
nem BMSZKI átmeneti szállás	135	102	115
nem BMSZKI éjjeli menedékhely	95	102	99
munkásszálló	57	34	34
szívességi lakhatás családtagnál	52	41	47
albérlet	43	44	35
spec. éjjeli menedékhely	31	7	4
kórház	25	37	32
BMSZKI lábadozó	24	37	31
munkahely	18	17	11
önkormányzati lakás	10	14	8
nem BMSZKI lábadozó	9	8	15
saját lakás	3	1	6
idősotthon	2	1	0
börtön	4	0	3
kilakoltatott	0	22	10
átmeneti gondozóház	0	1	3
anyaotthon	0	0	4
összesen	1752	1428	1260

Vizsgáljuk azt is 2018. január óta, hogy a felvételi interjúra érkezők milyen jellemzőkkel bírnak. Jelenleg két teljes év adatai állnak rendelkezésünkre:

- jelentősen megnőtt a szenvedélybetegségekkel érintett ügyfelek száma az átmeneti szállásainkra jelentkezők körében,

- jelentősen megnőtt a pszichiátriai problémákkal/betegségekkel érintett ügyfelek száma az átmeneti szállásainkra jelentkezők körében,
- a 25 év alatti ügyfelek száma 2/3-ával csökkent,
- gyakorlatilag valamennyi vizsgált problémakörben növekedett az érintett ügyfelek száma az átmeneti szállásainkra jelentkezők körében.

Adataink alapján elmondhatjuk, hogy a jelentkezők létszáma ugyan csökkent, de a felvételi eljárásban bevezetett új módszertani szempontok, és a pszichiátriai érintettség szűrése felszínre hozott, olyan - eddig látens - problémahalmazokkal bíró ügyfélcsoporthoz, akiknek így speciálisabb, célzott szolgáltatásokat tudunk nyújtani.

Kérelmet benyújtók speciális jellemzőinek vizsgálata	2018	2019
drog okozta dependencia, demencia	0	34
vélhetően drog okozta dependencia	6	8
alkoholt okozta dependencia	40	123
vélhetően alkohol okozta dependencia	44	73
25 év alatti	66	22
vélelmezhetően pszichiátriai beteg	81	73
diagnosztizált pszichiátriai beteg	137	186
vélelmezhetően demens/fogyatékkal élő	19	-
vélelmezhetően demens	3	10
diagnosztizált demens	6	2
vélelmezhetően fogyatékkal élő	19	5
diagnosztizált fogyatékkal élő	19	17
kerekesszékes	12	13
mozgáskorlátozott, botot vagy más segédeszközt használ	27	47
időskorú/	90	98
várandós	4	2

A kérelmet benyújtó ügyfelek jellemzői után, a FET tevékenységeinek forgalmi adatai következnek, melyhez szervesen kapcsolódik annak megértése, hogy a felvételi folyamatnak milyen állomásai és kimeneteli pontjai lehetnek. Mint már írtuk, a felvételi beszélgetést követően az adott nap Felvételt Előkészítő Team munkatársai **döntést hoznak** a felvételi kérelemmel kapcsolatban. A döntés lehet:

- Kérelem elfogadása.
- Kérelem elfogadása, várólistára vétel.
- Kérelem elutasítása.
- Más ellátási forma/ Intézmény értesítés nélkül

2019-ben összesen 2633 megjelenést regisztráltunk (2017-ben ez a szám 2934, 2018-ban 3333 volt) az átmeneti szállásokra történő felvételekkel kapcsolatban. A megjelenések mögött az átmeneti szállókra való bekerülési idő alatti megerősítések (várólistát többször kell erősíteni) és a várólistára vételhez szükséges egyéb ügyintézők gyakorisága voltak/vannak hatással.

A férfiak száma jelentősen több mint a nőké (1663, ill. 970).

2019-ben 2633 alkalommal 1363 ügyfél jelent meg, ez utóbbiból 52 fő volt új ügyfél (akik korábban nem voltak BMSZKI ügyfelek).

Éves FET forgalom 2019		ügyfél találkozások száma	ügyfelek száma	új ügyfelek száma
hónapok	január	275	204	3
	február	240	129	-
	március	192	89	-
	április	206	96	3
	május	227	127	7
	június	189	97	3
	július	223	112	3
	augusztus	212	106	6
	szeptember	216	101	3
	október	234	104	7
	november	209	106	9
	december	210	92	8
összes		2633	1363	52

Az ügyfelek számát tekintve (1363 fő) a férfiak (933 fő) több mint kétszer annyian voltak 2019-ben, mint a nők (430). Az egy évvel korábbi FET ügyfélforgalomhoz képest a férfiak száma alig változott (993 fő), míg a nők esetében a csökkenés számottevő (583 nő ügyfél volt 2018-ban, ez a szám 2019-re 430 főre csökkent).

Az átmeneti szálásra jelentkező ügyfelek életkora 52 év volt, a legfiatalabb ügyfelünk 19 éves, a legidősebb 82 éves volt.

2019-ben a FET-en megjelent ügyfelek...	Férfi	Nő	összes	új ügyfelek 2019.
száma	933 fő	430 fő	1363 fő	52 fő
átlagos életkora	52,4 év	52,7 év	52,55 év	54,50 év
életkori medián	54,0 év	54,0 év	54,00 év	56,50 év

Hónap	Felvétel	Várólista	Előgondozás	Mobil FET	Team döntés	Elutasítás	Egyéb ügyintézés	25 év alatti	Leiratkozott
Január	85	64	4	0	18	2	21	2	0
Február	83	58	12	0	17	0	30	2	1
Március	70	61	12	0	11	0	26	4	3
Április	73	46	1	0	17	2	19	2	0
Május	82	74	3	0	13	1	35	3	0
Június	79	47	4	0	10	0	21	1	1
Július	80	81	11	2	11	0	26	1	0
Augusztus	73	57	3	0	8	0	39	0	1
Szeptember	81	63	3	2	14	0	28	0	0
Október	93	69	10	5	19	0	47	2	1
November	77	71	1	9	12	1	34	6	2
December	81	72	2	0	11	1	29	5	2
Összesen	957	763	66	18	161	7	355	28	11
a legfiatalabb ügyfél életkora			19,0 év	19,0 év			19,00 év	22,00 év	
a legidősebb ügyfél életkora			82,0 év	85,0 év			85,00 év	79,00 év	

Mint már említettük, 2018 októberétől új felvételi eljárás került bevezetésre. A felvételi interjú hosszabb és részletesebb lett. Ennek következtében – különösen a bevezetést követő első fél évben – a felvételi interjún részt vevő ügyfelek száma jelentősen csökkent. Ez a csökkenés a várólistára kerülés esélyeit csökkentette leginkább (a 2018-as 946 főről, 2019-re 763 főre).

Az átmeneti szállókra történő felvételeket azonban nem befolyásolta a felvételi interjú módszertani átalakítása. Az átmeneti szállókra történő felvételek száma nem csökkent, hanem kismértékben növekedett (951 főről, 958 főre). Tehát az átmeneti szállókról leadott férőhelyek száma befolyásolta a felvételek számát és nem a felvételi interjún részt vettek számának csökkenése.

2019-ben az 1363 felvételi kérelmet benyújtott ügyfélből 763 fő került várólistára (2017-ben 1311 fő, 2018-ban 946 fő). 7 ügyfél felvételi kérelme került elutasításra magas jövedelem, ingatlanulajdon vagy önellátási képesség hiánya miatt (2018-ban 21 ügyfél). 11 fő leiratkozott a várólistáról. 161 esetben kértünk valamelyik átmeneti szállástól team döntést,

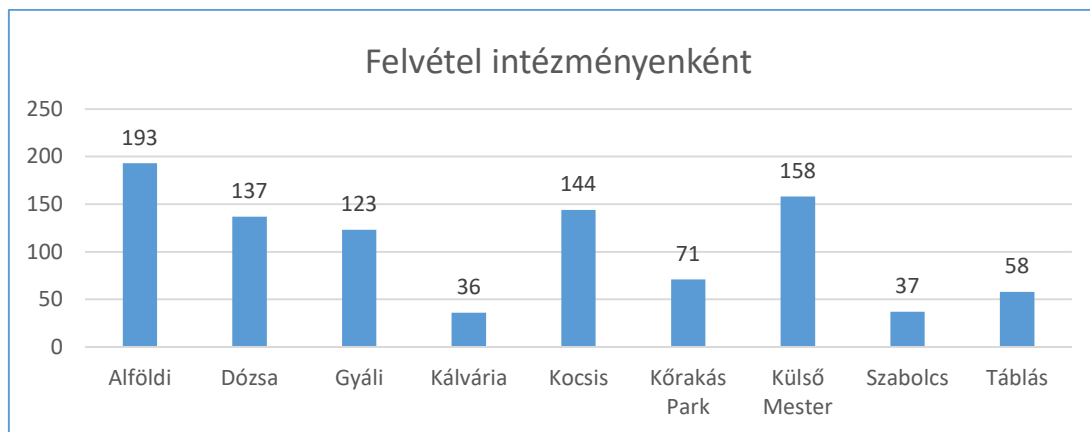
mert 6 hónapon belül ugyan oda szeretett volna visszakerülni az ügyfél. Egyéb ügyintézés 355 fő esetében történt.

2017-ben 1000 fő került felvételre valamelyik BMSZKI átmeneti szállásra, 2018-ban 951 fő, 2019-ben 957 fő.

TEAM döntés kérés intézményenként											
	Alföldi átmeneti szállás	Dózsa átmeneti szállás	Gyáli átmeneti szállás	Kálvária átmeneti szállás	Kocsi átmeneti szállás	Kőrás Park átmeneti szállás	Külső Mester átmeneti szállás	Szabolcs átmeneti szállás	Táblás átmeneti szállás	FET szakmai team döntés	Összesen
Összesen	27	30	9	6	10	12	12	0	6	49	161

A várólista meg nem erősítése során, 30 nap, de maximum 6 hét után lekerülnek az ügyfelek a várólistáról, melyet **saját külön VÁRAKOZÓK Listája nyilvántartásunkban vezetünk**. 2019-ben 185 személy került le nem erősítés vagy egyéb ok miatt a várólistáról, ami közel 100 fővel kevesebb, mint egy évvel korábban, amit okozhatott a 2018-hoz képest kevesebb felvételi beszélgetés. A várólistáról való lekerülés legfőbb oka a várólista meg nem erősítése volt, azonban 11 leiratkozó és egy igazgatói döntés alapján kitiltott személy is volt a 185 lekerült közt. A legtöbb lekerült személy az Aszódi éjjelin várt az átmeneti szállóra, csak úgy, mint az ezt megelőző évben, melynek egyik legfőbb oka valószínűleg a párcapcsolatok felbomlásában keresendő. Az Aszódit a BMSZKI intézményei közül a K22 és a Dózsa várakozó/illetve 24 órás szint követte a legtöbb lekerülővel, azonban itt meg kell jegyezni, hogy ezeken a helyeken a legtöbb személy a várakozás ideje alatt önként teljesítendő célokat vállal a bekerülésig, vagy csak pár hónapra van szüksége az ellátórendszerből való kilépéshez. A legtöbb leiratkozó a Gyáli átmeneti várólistájáról iratkozott le, valószínűleg a jobb háttér és kapcsolati rendszer miatt, amivel a felvételi beszélgetés pillanatában rendelkeztek.

Intézményenként bontásban néhány adat:



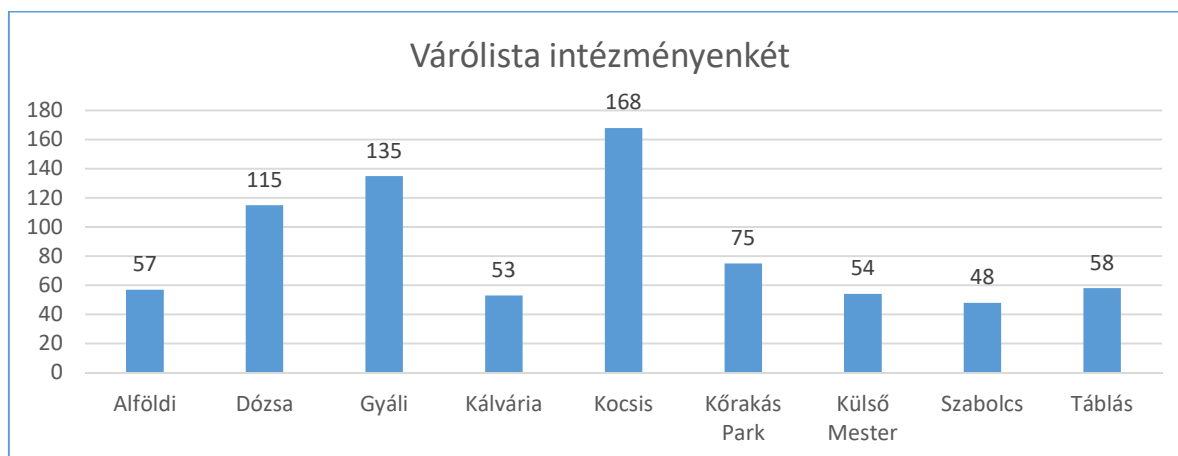
Várólista intézményenként havi bontásban

Intézmények	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kórákás Park	Külső Mester	Szabolcs	Táblás
Január	5	6	7	2	9	18	11	1	5
Február	4	7	10	8	13	7	2	4	3
Március	9	5	10	5	14	6	6	3	3
Április	6	6	7	8	13	2	0	1	3
Május	7	14	11	1	17	12	2	3	7
Június	3	6	14	2	13	6	2	1	0
Július	6	11	23	3	15	8	2	5	8
Augusztus	3	10	13	4	15	2	1	4	5
Szeptember	6	14	12	4	15	2	1	4	5
Október	3	5	10	7	17	2	7	11	7
November	2	16	5	3	17	4	8	8	8
December	3	15	13	6	10	6	12	3	4
Összesen	57	115	135	53	168	75	54	48	58

Páros felvétel / elhelyezés intézményenként

Hónap	Kórákás Park	Gyáli	Kocsis	Dózsa
Január	4	0	1	0
Február	1	0	0	3
Március	1	4	0	0
Április	1	0	0	3
Május	2	4	1	3
Június	3	3	2	2

Július	2	1	0	0
Augusztus	3	0	2	0
Szeptember	5	1	1	0
Október	3	1	4	0
November	4	4	2	0
December	4	4	1	0
Összesen	33	22	14	11



A TÁVOZOTTAK LISTÁJÁBAN rögzítjük azon ügyfelek adatait, akiknek megszűnt, illetve felmondták az intézményi jogviszonyát a BMSZKI-ban. A TÁVOZOTTAK LISTÁJÁT az **intézmények** – az **átmeneti szállások** és az átmeneti szálláshoz kapcsolódó **külső férőhelyek** – **töltik ki** elektronikusan, majd havi rendszerességgel **megküldik a SZIK-FET csoportnak**.

A csoportunknak megküldött adatok, havi jelentések alapján, 2019-ben 999 fő távozott az átmeneti szállásokról. Az alábbi táblázat alapján látható havonta, melyik intézményből mennyien:

Intézményekből való kiköltözés												
Hónap	Alföldi	Dózsa	Kocsis	Külső Mester	Gyáli	Kórákás Park	Vaspálya	Táblás	Szabolcs	Cságo	Kálvária	Összesen
Január	13	10	10	9	6	7	3	5	1	4	1	69
Február	18	11	4	16	8	6	8	2	2	0	4	79
Március	15	12	10	12	10	4	7	8	2	1	4	85
Április	9	11	12	17	15	6	0	7	4	6	2	89
Május	16	20	18	7	14	4	5	4	6	5	5	104
Június	16	10	10	12	9	8	4	4	4	2	4	83
Július	17	21	9	11	3	8	7	6	4	5	3	94
Augusztus	14	14	14	13	4	7	3	3	5	3	2	82
Szeptember	11	14	24	10	7	10	4	4	6	5	2	97
Október	21	5	7	10	13	5	6	2	6	2	3	80

November	11	8	12	6	7	7	3	3	2	3	1	63
December	11	8	16	11	7	4	7	4	5	0	1	74
Összesen	172	144	146	134	103	76	57	52	47	36	32	999

Az ügyfelek folyamatosan romló egészségi állapota gyakran nem teszi lehetővé, hogy személyesen jelentkezzenek a SZIK-FET Csoportnál. Ezt az igény szolgálja ki a különböző szociális- és egészségügyi intézményekben történő felvételi beszélgetés, az előgondozás. 2019 júliusától az előgondozási és a külső felvételiztetés feladatait megosztottuk, a feladatok lényege alább olvasható:

A Mobil (Külső) FET és az Előgondozás célja, hogy olyan ügyfeleknek nyújtson szolgáltatást, lehetőséget felvételi kérelmük benyújtására, akik egészségi állapotuk miatt átmeneti jelleggel nem képesek megjelenni a Felvételt Előkészítő Team ügyfélszolgálatán, hogy részt vegyenek a felvételi beszélgetésen és ezzel megtegyék jelentkezésüket átmeneti szállásra. Bár a felvételi beszélgetés helyszíne speciális, maga a felvételi eljárás nem tér el a központban végzett felvételi eljárástól.

A Mobil (Külső) FET a BMSZKI telephelyein lakó, az Előgondozás pedig a kórházi ellátásban részesülő, azon hajléktalan ügyfelek számára biztosított, akik:

- jelenlegi egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága okán nem tud személyesen megjelenni az ügyfélszolgálaton (pl.: kerekesszék használata, friss amputációja következtében);
- az átmeneti szálláson önálló életvitelre képes (pl.: önállóan tudja a higiénés szükségleteit ellátni), vagy várhatóan rövid időn belül újra képes lesz rá;
- kórházi kezelése lejár, elhelyezése átmeneti szálláson javasolt;
- a BMSZKI intézményeiből nincs érvényes távoltartása, amennyiben pedig tartozása van, vállalja, hogy azt a beköltözésig rendezi.

A megkeresések a telephelyeinken dolgozó munkatársaktól és a kórházi szociális munkásoktól érkehetnek. Az esetleges telefonos egyeztetést követően a FET e-mailen keresztül kér tájékoztatást az ügyfélről, és ha van rá lehetőség, beszerzi:

- a 9/1999 (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti ORVOSI IGAZOLÁS KÉRELEM BENYÚJTÁSÁHOZ (EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTRA VONATKOZÓ IGAZOLÁS) c. nyomtatványt,
- valamint az ügyfél tüdőszűrő igazolásának,

- kórrajz kivonatának, vagy friss zárójelentésének másolatát.

Az ügyféllel lefolytatott **felvételi beszélgetésen túl** – melyen az elhangzottakat, amennyiben a *MENEDÉK program* használatára helyben nincs mód a FET munkatársa papíron rögzíti, majd utólag viszi fel a *MENEDÉK programba* –, egyeztetés történik a szociális munkással és szükség esetén a kezelőorvossal, egyéb terápiás munkatárssal (pl.: gyógytornásszal) is.

Előfordulhat, hogy az ügyfél elhelyezéséhez **további egyeztetések** szükségesek – pl. a FET Teammel, vagy az Alföldi utcai Hajléktalan Átmeneti Szállás AMR részlegére való felvétel esetén az Alföldi szállás vezetésével. Előfordulhat továbbá, hogy az elhelyezés feltételekhez köthető (kérelem benyújtása tartós bentlakást nyújtó intézménybe, rendszeres jövedelemszerzés, tartozás rendezése, stb.), hogy biztosítottak lássák az ügyfelek hosszú távú lakhatása és szociális helyzetük javulása. A **várakozási idő alatt a FET az ügyféllel kapcsolatban álló szociális munkatársakkal** minden esetben **rendszeres kapcsolatot tart** (visszajelzés az ügyfél egészségi állapotáról, tájékoztatás a feltételek teljesültéről, stb.).

Tapasztalatok a Mobil FET-ről Kanalics Péter beszámolója:

2019. júliusban vette kezdetét a Mobil FET, melynek keretében 2020. január elsejéig 18 embert sikerült éjjeli menedékhelyen, vagy lábadozón felvételiztetni.

2019-ben a legtöbb esetben lábadozóról kaptam megkereséseket munkatársaktól, mozgáskorlátozott ügyfelekhez, vagy idős emberekhez. Néhány esetben azonban előfordult olyan ügyfél, akiknek a belátási képessége oly mértékben csökkent, hogy a külső telephelyen történő felvételi vált indokolttá.

Általános tapasztalatként elmondható, hogy indokoltak a megkeresések, és a jelzéstől számított maximum egy héten belül sor is kerül a felvételi beszélgetésekre. A Szabolcs Átmenetit és az Alföldi Átmenetit tudtam javasolni az AMR ügyfelek esetében. A többi esetben az egyéb szükségleteknek és élethelyzeti sajátosságoknak megfelelő átmeneti szállók fogadták a Mobil FET-ben részesült ügyfeleket.

Jellemző hiányosság, hogy a felvételhez vagy várólistára vételhez szükséges egészségügyi állapotra vonatkozó igazolások nem készülnek el a megbeszélte Mobil FET időpontjára. Azonban ezek a papírok mindig pótlásra kerültek és gördülékenyen haladhatott tovább az ügyfelek felvétele az átmeneti szállásainkra.

Egyéb hiányosság jellemzően nem adódott az elhelyezések ügyintézésével kapcsolatban. Összességében elmondható, hogy a munkatársak indokolt esetekben igényelnek Mobil FET-et és legjobb tudásuk szerint segítik az ügyfelek telephelyen történő felvételiztetését.

A telephelyen felvételiztetett személy közül két ügyfélnek nem tudtam átmeneti szállást javasolni, és egy a Vaspályára került irányításra. Ketten a Külső Mester Átmeneti szállóra kerültek várólistára, hárman az Alföldire, szintén ketten a Kálváriára, egy ügyfél a Gyálira és hét jelentkező a Szabolcs Átmeneti szállásra.

Előgondozás – Titi Noémi beszámolója

2018. 02.01-től az előgondozási feladatok a FET/SZIK hatáskörébe kerültek, e feladatokat a csoport munkatársa Titi Noémi Viktória látta el önállóan 2019 júliusáig.

A 2019-es évben **102** esetben történt **megkeresés** előgondozás kérése miatt.

	2018	2019
Új ügyfél	24	21
Ismert ügyfél	25	81
Kórházi megkeresés szociális munkás részéről	32	57
Kórházi megkeresés orvos részéről	—	7
Egyéb megkeresés (gondnok, más szervezet)	—	3
BMSZKI Telephely megkeresés 2019. augusztus végéig	17	35
Elutasítás	15	24
Várólista, felvétel	29	55
Egyéb ügyintézés	5	17
Férfi	32	80
Nő	17	22
Kerekes székes	21	27
Egyéb mozgáskorlátozottság	10	15

Önellátásra képtelen	4	7
Lábadozó felé irányítás	—	11
pszichiátriai betegség	2	3
Gondnokolt	3	2
Páros jelentkezés	3 pár	3 pár
25 év alatti fiatal	—	1
1 ügyfélnél többszöri előgondozás	—	6

Az elutasítások jelentős részét az egészségi állapot tette indokolttá (18 esetben, ami sokszor csak az előgondozás során derült ki, mert az orvosi igazoláson nem minden esetben sikerült feltüntetni az ügyfél fizikai állapotát). Előfordult olyan eset is, hogy igazgatói döntésre lett volna szükség (24 kód, idős otthoni kiköltözés), erről tájékoztattam a kollégát, de végül a

tényleges előgondozásra nem került sor. 2 esetben előfordult, hogy az ügyfelek fertőző betegségben szenvedtek, de erről sem kaptam megfelelő tájékoztatást, így az előgondozás során derült ki (izolációs szoba), hogy nem tudjuk fogadni az ügyfeleket.

Az egyéb ügyintézkések esetén nem történt tényleges előgondozás, csak email-es és telefonos egyeztetések (pl.: kórházból kiszökött, idős otthonba felvették, áthelyezték másik kórházba, FET-re kapott időpontot, Szobi lábadozós megkeresés, stb.).

A várólistára, valamint felvételre került ügyfelek jelentős részét az Alföldi, Szabolcs és Kálvária átmeneti szállás felé tudtuk irányítani (1 db Kocsis szálló; 9 db Kálvária szálló; 20 db Szabolcs szálló; 4 db Külső mester; 3 db Kőrakáspark szálló; 18 db Alföldi szálló).

Az előgondozás tapasztalatai alapján érzékelt nehézségekről:

- Az alap probléma a **férőhely hiány** mind az egészségügyi ellátásban, mind a hajléktalan ellátásban
- Sokszor hiányosan töltik ki az orvosi igazolást (pl.: nem derül ki, a fertőző betegség, vagy a tényleges egészségügyi állapot, csak akkor, amikor előgondozás miatt kimegyek)
- Feltételekhez kötött felvételek esetén a kórházi szociális munkások egy jelentős részének sokáig tart elintézi az ügyfél számára a szükséges ügyeket (pl.: idős otthoni kérelem beadása, jövedelemszerzés, gondnokság alá helyezés, stb.)
- A kapcsolattartók többszöri jelzésre küldik a kért igazolásokat (pl.: személyi iratok, tüdőszűrő igazolás, jövedelemigazolás)
- A várakozási idő alatt bekövetkező állapotromlást nem jelzik, így előfordul, hogy felvétel előtt szükséges az újbóli előgondozás

- Az ügyfelek átmeneti szállóinkon való elhelyezése sokszor nehézségekbe ütközik (kevés az akadálymentes férőhely; még kevesebb a női akadálymentes férőhely), és hosszú várakozást igényel, amit a kórház sok esetben nem tud kivárni
- Az előgondozáshoz igényelt laptop sajnos nem volt használható technikai okokból (menedéket nem lehetett megnyitni, vagy nem rögzítette az adatokat)
- Egy ügyfél előgondozása kb. 4 órát vesz igénybe (kórházi szociális munkással, orvossal, szükség esetén egyéb szakemberrel történő egyeztetés, utazás, a helyszínen, papír alapon és FET-en gépen történő rögzítés)
- A kórházban az ügyfelekkel történő felvételi beszélgetést sokszor nehéz megoldani (pl.: ágy mellett széken a többi beteggel egy szobában, folyosón, egy széken, stb.)

Börtönből szabaduló ügyfelek fogadása – Titi Noémi beszámolója

2017.11.01-től a Büntetés – Végrehajtási Intézetből szabaduló ügyfelekkel kapcsolatos Befogadó Nyilatkozatok kiállítását és tájékoztatási feladatok a FET/SZIK hatáskörébe kerültek, melyeket a csoport munkatársa Titi Noémi Viktória látja el.

2019-es évben **25 megkeresés** érkezett a BMSZKI-hoz.

Megkeresések szerinti lebontás 2017-től:

	Pártfogói megkeresés és	Ügyfélmegkeresés	Ügyfélmegkeresés és szabadulást követően	Ügyvédi megkeresés és	Egyéb megkeresés és	Összesen
2017.11.01 - 2017.12.31.	6	2	3	1	1	13
2018	8	3	10	1	4	26
2019	2	12	11	0	0	25

Pártfogói megkeresések esetén 1 elutasítás történt (BMSZKI előzmények miatt -24 kód), a másik ügyfél részére kiállításra került a Befogadó Nyilatkozat, de szabadulása óta nem jelent meg egyik BMSZKI telephelyen sem.

Ügyfélmegkeresések esetén 12 ügyfélmegkeresésből 3 befogadó nyilatkozat kiállítása történt meg (2 ügyfél nem jelent meg szabadulását követően, a harmadik esetben az ügyfél határozatlan időre lett kitiltva a Könyves éjjeli menedékhelyről), 5 esetben előzetes letartóztatás volt folyamatban, ahol még nem született jogerős ítélet, így ezen esetekben elutasítás történt és tájékoztatás. A többi megkeresésnél a folyamat megszakadt, mert a kért információt nem küldték el.

Ügyfélmegkeresés szabadulást követően összesen 11 alkalommal történt. Az ügyfelek a szabaduló levéllel jelentek meg a FET-en. 2 felvétel történt a Külső Mester átmeneti szállásra, 2 felvétel a Dózsa Átmeneti szállásra, 2 felvétel az Alföldi átmeneti szállásra és 1 felvétel a Kocsis átmeneti szállásra. 1 esetben 24 kód miatt nem fogadtunk ügyfelet. A másik 3 esetben az ügyfelekkel történt felvételi beszélgetés, de kért egyéb ügyintézés nem teljesítették, így nem kerültek felvételre.

2019	Befogadó Nyilatkozat	Elutasítás	Egyéb ügyintézés és	Szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek (átmeneti szállás/éjjeli menedékhely)	Összesen
	4	5	16	8	25

A 2018-as évhez képest 2019-ben nem történt több megkeresés, de megfigyelhető, hogy a pártfogók helyett az ügyfelek, szabadulásuk előtt és szabadulásukat követően keresik fel az intézményt, hogy Befogadó Nyilatkozatot kérjenek. Általánosságban elmondható, hogy egy ügyfélhez kapcsolódó kérelem ügyintézéséhez több levélváltás szükséges.

Pszichiátriai betegek szűrése

2019. július végén, mint egy 1 éves előkészítő munka után, igazgatói irányításra bevezetésre került a felvételi rendszerbe, folyamatba becsatornázott pszichiátriai problémával rendelkező ügyfelek szűrése.

Tapasztalataink és a folyamat bemutatása – Szaló Edit összefoglalója

A FET-re jelentkezők a szűrőkérdőív kitöltésével részt vesznek felvételi beszélgetésen. Ha azt látjuk, hogy a válaszok megadásánál nagyon nagy arányban az igen szerepel, akkor azt a beszélgetésen kibontjuk, átbeszéljük az ügyféllel, hogy pontosan mire gondol, erre vannak nagyon jó ellenőrző kérdések, ami segít megfogalmazni a problémát. Átbeszélés után döntjük el, hogy irányítjuk e pszichiáter szakorvoshoz további beszélgetésre az ügyfelet vagy sem. Az ügyféllel megbeszéljük az irányítás okát, hogy az elhelyezése érdekében szükséges a szakemberrel való további megbeszélgetés. A szűrés segítséget nyújt a felvételi beszélgetést végző kollégák részére is, valamint a felmerülő dilemmákban és/vagy döntésekben.

Minden esetben egyeztetünk a pszichiáter szakorvossal, hogy mi a véleménye, meglátása és javaslata az esettel kapcsolatosan. A pszichiáter több irányban is segíti az ügyfelet, a szálló kijelölésén túl, ha szükséges kórházba utalja, vagy gyógyszert ír föl, de arra is kiterjed a figyelme, hogy ha szükséges, akkor ellátáshoz való juttatáshoz is segíti az ügyfelet. Az ügyfelek is nyitottak a doktornővel való együttműködésre, mely segíti az ügyfelet, hogy a számára legmegfelelőbb ellátásba való irányítás megtörténjen, mely támogatja a felépülésüket.

A FET tapasztalatai alapján nagy segítség a pszichiáter jelenléte. A pszichiáter Dr. Harangozó Judit nyitott, emberi és szociálisan érzékeny hozzáállásának köszönhetően, ez a lehetőség nem csak egyszerűen szűrő funkciót lát el, hanem közelebb hozta mind a szakemberekhez, mind az ügyfelekhez a pszichiátriai szakellátást.

Az ehhez szükséges adminisztráció, hogy hová és hogyan rögzítsük a kapott információt a döntési sorozatokat még hiányos, a kidolgozása további lépéseket igényel.

Az Ébredések Alapítvánnyal való együttműködést július 25-én kezdtük el, csütörtökönként 4 kiadott időpontban fogadott ügyfeleket. 46 kiadott időpontból, 6 időpontra nem jött vissza ügyfél, 40 %-ban kértünk döntéshez segítséget, 2 esetben „szűrtünk túl”. Több ügyfél azóta is rendszeres kapcsolatot tart az Ébredések Alapítvánnyal, vagy bekerültek olyan szállásra (Kálvária és Táblás Átmeneti szállások) ahol az alapítvány munkatársai tovább dolgoznak az

ügyfelekkel. Több ügyfél az ellátása érdekében rendszeresen visszajön további vizsgálatokra, és együttműködik a pszichiáter szakemberrel.

Meglátásunk, hogy a két pszichiátriai fókuszú intézmény kevésnek bizonyul, ezért jó hír, hogy az Alföldi szálló is bekapcsolódik a két szállóhoz, az Alföldinek ugyan nem ez a profilja, de szeretnének továbbra is együttműködni ebben, ha nem is teljes profillal, de fogad pszichiátriai betegeket. Továbbá lehetőség van arra, hogy részt vegyünk – igény szerint – a közösségi pszichiátria megbeszélésen (esetmegbeszélés), mely segítheti és megerősíti a közös munkát.

Zárógondolatok:

A változatos és néha instabil 2017. után a 2018-as év szakmai iránymutatásban és az állandóság megteremtésében érezhetően gazdagabb volt, bár a terhelhetőségünk határain teljesítettünk. Mindezek után 2019-ben még több változás történt, a speciális feladatok megjelenése és több külső, belső szakmai hatás miatt.

2019-ben terveink és feladataink az alábbiak szerint valósultak meg:

- Pszichiáter szakemberrel való együttműködés a felvételi folyamat során, a vártnál jobban valósult meg. 2020-ban még lesz vele dolgunk.
- A 2017-ben elkezdett intézmény- és egyben team látogatások folytatása, mind az éjjeli menedékhelyek, mind az átmeneti szállók körében nem, vagy csak alig voltak kivitelezhetők.
- Irodáink felújítása, kifestése, technikai fejlesztése szintén csak részben valósult meg.

Csoportunk, szervezeti egységünk feladata nem feszültség- és eseménymentes. A szállásnyújtás minden oldaláról támasztanak felénk elvárásokat, gyakori egymás meg nem értése, ami gyakran feszültségeket szül.

Szeretnénk, ha munkánkat 2020-ban jól megfogalmazott, kimondott szakmai eljárásrend keretei között végezhetnénk, s ha az intézmények szakmai profilváltása egyértelmű és átlátható módon történne meg és kerülne rögzítésre.

A beszámolót készítették: az iroda munkatársai, a már megjelenített kollégák: Titi Noémi és Kanalic Péter, továbbá a SZIK beszámolóban Kövi Richárd, a FET beszámolójában Pataki Zoltán és Szaló Edit szolgáltatták a számadatokat és gondolataikat. Összeállította: Borsi Ibolya csoportvezető